

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
( STUDY PADA HOTEL SAE INN KENDAL)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang



Oleh:

**Nama : Nur Fega Rahmadani  
Nim : 13.05.51.0206  
Program studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK  
SEMARANG  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi  
dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
( STUDY PADA HOTEL SAE INN KENDAL)**

Oleh:

Nama : Nur Fega Rahmadani  
NIM : 13.05.51.0203  
Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang

Semarang, 01 September 2020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ali Maskur".

Ali Maskur, S.E., M.Kom

NIDN:0618076401

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(STUDY PADA HOTEL SAE INN KENDAL)

Oleh:

Nama : Nur Fega Rahmadani  
NIM : 13.05.51.0206  
Program Studi : S1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah diperlakukan di depan Dewan Pengaji  
Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu  
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas  
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal:

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen pembimbing  
(Merangkap Pengaji I)

Ali Maskur, S.E., M.Kom  
NIDN:0618076401

Pengaji III

Bambang Sutedjo, Drs., M.  
NIDN:0628036101

Pengaji II

Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si  
NIDN:0027037101

Mengetahui,  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis



iii

iii

### **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Nur Fega Rahmadani  
NIM : 13.05.51.0206  
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAK NYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ( STUDY PADA HOTEL SAE INN KENDAL) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 01 September 2020

Yang menyatakan

(Nur Fega Rahmadani)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Keluarga saya terutama untuk kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan semangat dan kasih sayangnya kepada saya.
2. Bapak Ali Maskur S.E., M.Kom selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing selama ini serta memberikan arahan dan motivasi kepada saya.
3. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E.,M.Siselaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Ibu Sri Sudarsi, S.E, M.Si selaku kepala program studi manajemen.
5. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa selalu memberikan saran dan semangat untuk saya.
6. Seluruh teman-teman manajemen S1 angkatan 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## MOTTO

“Mulai” adalah kata yang penuh kekuatan. Cara terbaik untuk menyelesaikan sesuatu adalah, “mulai”. Tapi juga, mengherankan, pekerjaan apa yang dapat kita selesaikan kalau kita hanya memulainya.

(CliffordWarren)

“Orang yang sukses bukan karena akademiknya yang baik tapi orang sukses adalah orang yang menerapkan akademiknya dalam organisasi yang baik.”

(@cak\_nobenxs)

“Sebelum kamu menghakimi seseorang, cobalah berjalan jauh dengan sepatu orang itu”

(Billy Conolly)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, citra terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas. Obyek yang diteliti adalah Hotel Sae Inn Kendal, serta variabel independen dalam penelitian yaitu kualitas layanan, citra dan variabel dependen yaitu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berusia minimal 18<sup>th</sup>, Melakukan *check-in* lebih dari dua kali atau pernah menjadi pengunjung cafe / tempat meeting

peneliti mengambil sampel dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji F, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji t yang selanjutnya diolah menggunakan SPSS versi 2010.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan, citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas, citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Citra terhadap Kepuasan serta dampaknya pada Loyalitas.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the quality of service, the image of satisfaction and Its impact on loyalty. The object under study was the Sae Inn Kendal Hotel, and the independent variables in the study were service quality, image and the dependent variable namely customer satisfaction and loyalty. The population in this study are customers who are at least 18 years old, do check-in more than twice or have been a cafe / meeting place visitor.*

*researchers took a sample of 100 respondents. The sampling technique in this study uses purposive sampling which is the technique of determining samples with certain criteria. The data used in this study are primary data, using questionnaires as research instruments. The analytical tool used is multiple linear regression, validity test, reliability test, F test, determination coefficient test ( $R^2$ ), and t test which are then processed using the 2010 version of SPSS.*

*The results showed that the quality of service had a significant positive effect on satisfaction, the image had a positive and significant effect on satisfaction, the quality of service had no significant positive effect on loyalty, the image had a positive and significant effect on loyalty. And satisfaction has a positive and significant effect on loyalty.*

**Keywords:** *Service Quality, Image of Satisfaction and its impact on Loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITA(Studi pada Hotel Sae Inn Kendal)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.**

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E, M.Si selaku kepala program studi manajemen.
4. Bapak Ali Maskur SE., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan untuk menulis skripsi ini dan telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya yang telah mendukung, menyemangati, memotivasi, dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
6. Terima kasih Hotel Sae Inn Kendal yang telah memberikan izin dan dukungan serta responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Terima kasih, Nisa, Adel, Abdul, Panggayuh, yang telah mendukung saya serta selalu memberikan semangat untuk saya.
8. Seluruh teman-teman manajemen S1 angkatan 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAM PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
LAMPIRAN.....	
	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....	12
2.1 Loyalitas .....	12

2.2 Kepuasan.....	14
2.3 Citra perusahaan.....	18
2.4 Kualitas layanan .....	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	30
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	31
2.6.1 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasana .....	31
2.6.2 Hubungan Citra terhadap Kepuasan .....	33
2.6.3 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas.....	34
2.6.4 Hubungan Citra Terhadap Loyalitas.....	35
2.6.5 Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas.....	36
2.7 Manfaat Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Objek Penelitian .....	41
3.2 Populasi Sampel dan Teknik Sampling .....	41
3.2.1 Populasi .....	41
3.2.2 Teknik Sampling.....	41
3.2.3 Sampel.....	42
3.3 Sumber Data.....	43
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	44
3.5 Definisi Konsep dan Operasional.....	44
3.6 Instrume penelitian .....	47
3.6.1 Uji Validitas .....	47
3.6.2 Uji Kecukupan Sampel .....	48

3.6.3	Uji Reabilitas .....	49
3.7	Uji Model.....	50
3.8	Metode Analisis Data .....	50
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	50
3.8.2	Regresi Linier Berganda .....	51
3.9	Pengujian Hipotesis.....	52
3.9.1	Uji t (uji Parsial) .....	52
	BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1	Deskripsi Umum Responden .....	53
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	62
4.3	Uji Instrumen Penelitian .....	70
4.3.1	Uji Validitas .....	70
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	72
4.4	Hasil Analisis Data.....	73
4.4.1	Analisis Regresi Berganda .....	73
4.4.2	Koefisian Determinasi .....	74
4.4.3	Uji F.....	75
4.4.4	Uji F.....	76
4.5	Pembahasan .....	78
4.5.1	Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78

4.5.2 Citra Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.5.3 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	84
4.5.4 Citra Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	88
4.5.5 Kepuasan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas pelanggan .....	90
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	93
5.3 Implikasi .....	93
5.3.1 Implikasi Teoritis .....	93
5.3.2 Implikasi Praktis .....	95
5.4 Agenda Penelitian .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>

## **DAFTAR TABEL**

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Definisi Konsep, Operasional, dan Pengukuran Variabel .....	45
Tabel 4.1 Identitas Responden .....	54
Tabel 4.16 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	62
Table 4.25 Hasil Uji validitas.....	70
Table 4.26 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Table 4.27 Hasil Regresi Berganda .....	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Hotel Sae Inn Kendal .....	102
Lampiran 2 Kuesioner .....	104
Lampiran 3 Identitas Responden .....	112
Lampiran 4 Tabulasi Data .....	116
Lampiran 5 Uji Deskripsi Responden .....	130
Lampiran 6 Uji Deskripsi Variabel .....	135
Lampiran 7 Uji Validitas .....	150
Lampiran 8 Uji Reliabilitas .....	158
Lampiran 9 Uji Regresi Berganda .....	168
Lampiran 10 Lembar Bimbingan.....	167
Lampiran 11 Surat Turniti Perpustakaan.....	169